

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার  
বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ড  
জনপ্রশাসন মন্ত্রণালয়  
বিভাগীয় কার্যালয়, আমলপুর, সিলেট  
বিভাগীয় সদর দপ্তর, ভবন নং-০২ (৩য় তলা)।  
**web: bkkb.sylhetdiv.gov.bd**

সিটিজেন চার্টার (সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি) বিষয়ে বাংলাদেশ কর্মচারী কল্যাণ বোর্ডের আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের সমন্বয়ে ২০২৪-২০২৫ অর্থবছরের ১ম ত্রৈমাসিক সভার অগ্রগতি প্রতিবেদনঃ

ক্রমিক	আলোচনা	সিদ্ধান্ত	বাস্তবায়ন অগ্রগতি
১	ত্রৈমাসিকভিত্তিতে নিজ দপ্তরের সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি হালনাগাদপূর্বক ওয়েবসাইটে সেবা বক্সে উপস্থাপন।	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক প্রণীত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতির বাস্তবায়ন ও মূল্যায়ন নির্দেশিকা ২০২৪-২৫ অর্থবছরের আলোকে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সিটিজেন চার্টার হালনাগাদ করতে হবে। এবং হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে আপলোড করতে হবে।	হালনাগাদকৃত সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি ওয়েবসাইটে ২২/১০/২০২৪খ্রি. তারিখে আপলোড করা হয়েছে।
২	ত্রৈমাসিকভিত্তিতে আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি তদারকির মাধ্যমে হালনাগাদ নিশ্চিতকরণ।	আওতাধীন বিভাগীয় অফিসসমূহের ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি যথাযথভাবে হালনাগাদকরণ অব্যাহত রাখতে হবে। সিটিজেন চার্টারে সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় ফরমসমূহের লিংক, বিভিন্ন সেবার সফটওয়্যার লিংক যুক্ত করতে হবে এবং সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবী, যোগাযোগ নম্বরসহ সংশ্লিষ্ট সকল বিষয় হালনাগাদ করতে হবে।	সিটিজেন চার্টারে সেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় ফরমসমূহের লিংক, বিভিন্ন সেবার সফটওয়্যার লিংক যুক্ত করতে হবে এবং সেবা প্রদানকারী কর্মকর্তা/কর্মচারীদের নাম, পদবী, যোগাযোগ নম্বরসহ সংশ্লিষ্ট সকল বিষয় হালনাগাদ করা হয়েছে।
৩	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা আয়োজন।	স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে ০২টি অবহিতকরণ সভা আয়োজন করতে হবে।	স্টেকহোল্ডারগণের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভা ১০/০৯/২০২৪খ্রি. তারিখে আয়োজন করা হয়েছে। উপস্থিত ছিল ৬৭ জন।
৫	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন বিষয়ক ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে।	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে ০৬/১০/২০২৪ খ্রি. তারিখে।
৬	দপ্তর এবং আওতাধীন দপ্তর/সংস্থার কর্মকর্তা-কর্মচারীগণের জন্য কর্মশালা/প্রশিক্ষণ/সেমিনার আয়োজন।	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তর এবং আওতাধীন বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের কর্মকর্তা/কর্মচারী সমন্বয়ে সংশ্লিষ্ট বিষয়ে বছরে ১টি প্রশিক্ষণ আয়োজন করতে হবে।	কর্মকর্তা-কর্মচারীদের দক্ষতা বৃদ্ধির জন্য নিজ দপ্তরে প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে ২৪/০৯/২০২৪ ও ২৩/১০/২০২৪ খ্রি. তারিখে।
৭	আওতাধীন দপ্তর/সংস্থা না থাকলে নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়নে অগ্রগতি বিষয়ক বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন।	নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ/কর্মশালা/সেমিনার আয়োজন করতে হবে এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করতে হবে।	নিজ দপ্তরে সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ক প্রশিক্ষণ আয়োজন করা হয়েছে এবং সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বাস্তবায়ন অগ্রগতি বিষয়ক সংক্ষিপ্ত বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন করা হয়েছে।
৮	সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি বিষয়ে ফোকাল	(১) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্ধারণপূর্বক	(১) ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা

	পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্ধারণ।	পরিবীক্ষণ কমিটি পুনগঠনের অফিস আদেশ জারি করতে হবে। (২) বোর্ডের প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের ওয়েব পোর্টালের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্সে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্য নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করতে হবে।	নির্ধারনপূর্বক পরিবীক্ষণ কমিটি পুনগঠনের অফিস আদেশ জারি করা হয়েছে। (২) বোর্ডের প্রধান কার্যালয় ও বিভাগীয় কার্যালয়সমূহের ওয়েব পোর্টালের সিটিজেন চার্টার সেবা বক্সে ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তার তথ্য নিয়মিতভাবে হালনাগাদ করা হচ্ছে।
৯	সিটিজেন চার্টারের সেবাবক্সে ত্রৈমাসিক/বার্ষিক/পরিবীক্ষণ/মূল্যায়ন প্রতিবেদন আপলোড।	প্রধান কার্যালয়সহ সকল বিভাগীয় কার্যালয়ের সিটিজেন চার্টার বিষয়ক তথ্যাদি/ প্রতিবেদন ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট সেবাবক্সে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সঠিকভাবে আপলোড করতে হবে।	প্রধান কার্যালয়সহ সকল বিভাগীয় কার্যালয়ের সিটিজেন চার্টার বিষয়ক তথ্যাদি/ প্রতিবেদন ওয়েবসাইটের সংশ্লিষ্ট সেবাবক্সে লক্ষ্যমাত্রা অনুযায়ী সঠিকভাবে আপলোড করা হয়েছে ২২/১০/২০২৪ খ্রি. তারিখে।
১০	কল্যাণ অনুদান, যৌথবীমার এককালীন অনুদান ও দাফন/অন্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান পৃথকভাবে সিটিজেন চার্টারে প্রকাশ।	কল্যাণ অনুদান, যৌথবীমার এককালীন অনুদান ও দাফন/অন্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান পৃথকভাবে সিটিজেন চার্টারে প্রকাশ করতে হবে।	কল্যাণ অনুদান, যৌথবীমার এককালীন অনুদান ও দাফন/অন্ত্যেষ্টিক্রিয়ার অনুদান পৃথকভাবে সিটিজেন চার্টারে প্রকাশ করা হয়েছে।